



ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

Βρυξέλλες, 5.2.2002  
COM(2002) 62 τελικό

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ  
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ  
ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ**

## **Έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης του Σχεδίου Δράσης eEurope**



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή .....	3
2. Εκτίμηση της προόδου του eEurope 2002 .....	3
2.1. Μέθοδος συγκριτικής αξιολόγησης .....	3
2.2. Διείσδυση στο Ίντερνετ.....	4
3. Φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Ίντερνετ .....	7
3.1. Φθηνότερο και ταχύτερο Ίντερνετ.....	7
3.2. Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες.....	11
3.3. Ενθάρρυνση της χρήσης του Ίντερνετ .....	15
4. Συμπεράσματα .....	21

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισαβόνας έθεσε για την ΕΕ ως στόχο να καταστεί η δυναμικότερη παγκοσμίως οικονομία γνώσης έως το 2010. Σε αυτή τη στρατηγική μετασχηματισμού της ευρωπαϊκής οικονομίας κεντρική θέση έχει το Σχέδιο Δράσης eEurope 2002, που εγκρίθηκε κατά το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Feira, τον Ιούνιο του 2000.

Ο γενικός στόχος του eEurope είναι να δημιουργηθεί το ταχύτερο δυνατό η ηλεκτρονική Ευρώπη. Για την επίτευξη του εν λόγω στόχου το Σχέδιο Δράσης στοχεύει σε τρία πεδία:

- i. φτηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Ίντερνετ
- ii. επένδυση σε άτομα και δεξιότητες
- iii. ενθάρρυνση της χρήσης του Ίντερνετ

Το Σχέδιο Δράσης eEurope βασίζεται σε μεθοδολογία που συνίσταται στην επιτάχυνση των νομικών μέτρων· την επανεστίαση υφιστάμενων προγραμμάτων χρηματοοικονομικής στήριξης και τη συγκριτική αξιολόγηση. Μέχρι στιγμής έχουν πραγματοποιηθεί δύο εκθέσεις, μία για το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Νίκαιας και η άλλη για το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Στοκχόλμης<sup>1</sup>, για την αξιολόγηση της πρόοδου κατά την εκτέλεση του Σχεδίου Δράσης. Στις εκθέσεις αυτές περιγράφηκαν κυρίως τα διάφορα μέτρα πολιτικής, ιδίως η πρόοδος στο νομοθετικό έργο, ενώ αξιολογήθηκαν οι συνέπειες και ο αντίκτυπός τους. Πληροφορίες σχετικά με την έκτοτε πρόοδο δημοσιεύονται τακτικά στην ιστοθέση eEurope<sup>2</sup>. Η συγκριτική αξιολόγηση αντιμετωπίστηκε υποτυπωδώς στις εν λόγω εκθέσεις, καθώς απαιτήθηκε αρκετός χρόνος τόσο για τη διατύπωση της σχετικής μεθοδολογίας όσο και για τη συλλογή στοιχείων. Η παρούσα ανακοίνωση αφορά κατά κύριο λόγο τη συγκριτική αξιολόγηση. Στην ιστοθέση eEurope περιλαμβάνεται επίσης ενημέρωση σχετικά με την πρόοδο των διαφόρων δράσεων.

Στόχος της παρούσας ανακοίνωσης είναι (i) να δοθεί μια αρχική περιεκτική επισκόπηση των αποτελεσμάτων της συγκριτικής αξιολόγησης, (ii) να συγκριθεί η πρόοδος στα μέτρα πολιτικής με τις εξελίξεις στην αγορά και (iii) να συναχθούν ορισμένα συμπεράσματα για το τελευταίο έτος του Σχεδίου Δράσης eEurope και να εξεταστεί εάν απαιτείται ανάληψη περαιτέρω δράσης, μετά το 2002.

## 2. ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΟΔΟΥ ΤΟΥ eEUROPE 2002

### 2.1. Μέθοδος συγκριτικής αξιολόγησης

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισαβόνας καθόρισε ότι η πρόοδος προς την οικονομία της γνώσης θα πρέπει να παρακολουθείται μέσω 'ανοικτής μεθόδου

---

<sup>1</sup> Νίκαια: Η πρωτοβουλία eEurope 2002- Επικαιροποίηση, COM(2000) 783, Νοέμβριος 2000· Στοκχόλμη: Συνέπειες και προτεραιότητες COM (2001)140, Μάρτιος 2001.

<sup>2</sup> [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/benchmarking/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_en.htm)

συντονισμού<sup>3</sup>. Κύριο στοιχείο της εν λόγω μεθόδου είναι η συγκριτική αξιολόγηση των εθνικών επιδόσεων. Η αξιολόγηση αυτή πραγματοποιείται εντός πλαισίου πολιτικής, που στην προκειμένη περίπτωση είναι το Σχέδιο Δράσης eEurope, στο ευρύτερο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισαβόνας. Πρέπει να εκπονηθεί κατά τρόπο που να είναι συναφής προς τις αποφάσεις πολιτικής. Η συγκριτική αξιολόγηση δεν αποτελεί αυτοσκοπό ούτε πρόκειται για θεωρητική στατιστική έρευνα.

**Κατά συνέπεια, η παρούσα έρευνα συγκριτικής αξιολόγησης συνδέεται με τις ειδικές γραμμές δράσης του Σχεδίου Δράσης eEurope. Βασίζεται σε κατάλογο 23 δεικτών που εξετάστηκαν από κοινού με τα κράτη μέλη και επικυρώθηκαν από το Συμβούλιο στις 30 Νοεμβρίου 2000<sup>4</sup>. Βάσει των εν λόγω δεικτών η Επιτροπή προχωρεί σε έρευνα συλλογής στοιχείων, κατά την οποία ακολουθήθηκαν οι παρακάτω κατευθύνσεις:**

- i. **Ενιαία μεθοδολογία για όλα τα κράτη μέλη<sup>5</sup>**
- ii. **Τα στοιχεία πρέπει να είναι πρόσφατα:** οι στατιστικές για το Ίντερνετ σύντομα καθίστανται παρωχημένες και χάνουν το ενδιαφέρον που έχουν για τη χάραξη πολιτικής.
- iii. **Τα στοιχεία πρέπει να διασταυρώνονται με υφιστάμενες πηγές δεδομένων** από κράτη μέλη, συγκεκριμένα τις στατιστικές υπηρεσίες, άλλα διεθνή ιδρύματα όπως ο ΟΟΣΑ, καθώς και μελέτες από τον ιδιωτικό τομέα.
- iv. **Τα στοιχεία καλύπτουν και τα 15 κράτη μέλη,** καθώς και τη Νορβηγία και την Ισλανδία<sup>6</sup> και, κατά το δυνατόν συμπεριλαμβάνουν τις ΗΠΑ, παρέχοντας έτσι συμπληρωματικά αποτελέσματα για λόγους σύγκρισης.

**Μπορούν πλέον να παρουσιαστούν και να αναλυθούν στοιχεία που αναφέρονται στους περισσότερους από τους παραπάνω δείκτες.** Στην ιστοθέση eEurope<sup>7</sup> περιλαμβάνονται λεπτομερείς πίνακες στοιχείων και δεδομένων· η παρούσα ανακοίνωση θα επικεντρωθεί στα σημεία που προέχουν για τη χάραξη πολιτικής.

## 2.2. Διείσδυση του Ίντερνετ

Η υπόθεση που βρίσκεται πίσω από τους 64 στόχους του eEurope είναι ότι θα έχουν αντίκτυπο στη διείσδυση του Ίντερνετ και, συνεπώς, στη χρήση του - κεντρικούς δηλαδή στόχους του eEurope. **Προς τούτο θα εξεταστεί αρχικά πού βρίσκεται η ΕΕ όσον αφορά τη διείσδυση του Ίντερνετ** προτού παρουσιαστεί, στα επόμενα κεφάλαια, η πρόοδος που έχει επιτελεσθεί στα τρία πεδία δράσης.

---

<sup>3</sup> Η Επιτροπή παρουσίασε πρόσφατα την επισκόπηση της συνολικής προόδου που επετεύχθη στη στρατηγική της Λισαβόνας: ("Η στρατηγική της Λισαβόνας - Για την επίτευξη της αλλαγής" COM(2002) 14).

<sup>4</sup> 13493/00 ECO 338.

<sup>5</sup> Τα πλήρη και εναρμονισμένα δεδομένα θα έπρεπε, ιδεωδώς, να είχαν διατεθεί από τις εθνικές στατιστικές υπηρεσίες. Τούτο δεν κατέστη, ωστόσο, εγκαίρως δυνατό, επομένως τα δεδομένα συνελέγησαν από την Επιτροπή.

<sup>6</sup> Η συγκριτική αξιολόγηση χρηματοδοτήθηκε από το πρόγραμμα PROMISE όπου συμμετέχουν και οι δύο αυτές χώρες.

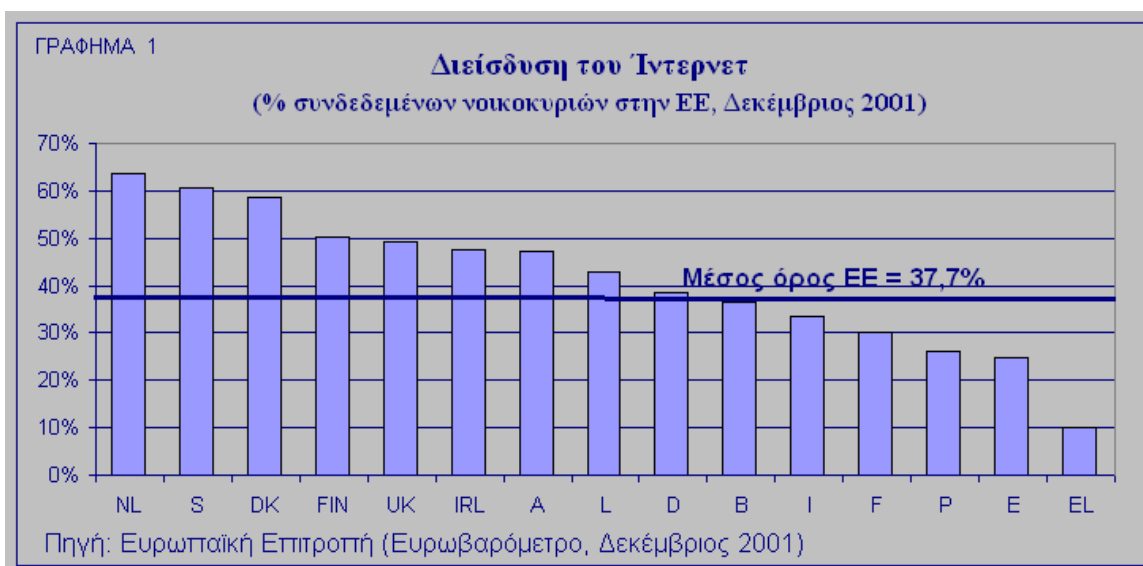
<sup>7</sup> [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/benchmarking/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_en.htm)

Η διείσδυση του Ίντερνετ μπορεί να μετρηθεί με δύο τρόπους: πόσα ιδιωτικά νοικοκυριά έχουν πρόσβαση σε αυτό και πόσα άτομα χρησιμοποιούν τακτικά το Ίντερνετ, στην εργασία, στο σπίτι, στο σχολείο ή αλλού.

**Η διείσδυση του Ίντερνετ σε νοικοκυριά της ΕΕ** αυξήθηκε από περίπου 18% το Μάρτιο του 2000 σε 28% τον Οκτώβριο, 36% τον Ιούνιο του 2001, ενώ τώρα, Δεκέμβριο του 2001, το ποσοστό ανέρχεται σε 38%. Τούτο σημαίνει ότι η ταχεία διάθεση κατά τη διάρκεια του 2000 και των αρχών του 2001 μπορεί να έχει φθάσει κάποιο όριο. Τούτο θα αποδειχθεί κατά την επόμενη μέτρηση, το Μάιο του 2002. Η τάση φαίνεται να επιβεβαιώνεται από τις εθνικές στατιστικές.

Η επιβράδυνση της αφομοίωσης του Ίντερνετ τείνεται να εξηγηθεί από το γεγονός ότι οι ιντερνετικές συνδέσεις εξαρτώνται από τη διάθεση προσωπικών υπολογιστών, η οποία και ορίζει το ανώφλιο για τη διείσδυση. Η πρόσβαση στο Ίντερνετ μέσω τηλεοπτικών συσκευών και συσκευών κινητών επικοινωνιών παραμένει οριακή, αλλά ενδέχεται να αυξηθεί σημαντικά κατά το μέλλον. Οι χώρες της ΕΕ που εμφανίζουν τα καλύτερα ποσοστά διείσδυσης πλησιάζουν ποσοστά περίπου 60% των νοικοκυριών, ενώ αναμένεται περαιτέρω αύξηση. Το γεγονός ότι οι χώρες αυτές δεν ηγούνται πλέον της αφομοίωσης του Ίντερνετ στην Κοινότητα μπορεί επίσης να εξηγήσει την επιβράδυνση στο βαθμό αύξησης σε επίπεδο ΕΕ.

**Η χρήση του Ίντερνετ στο σύνολο του πληθυσμού** είναι μεγαλύτερη από ό,τι φαίνεται από τα ποσοστά διείσδυσης στα νοικοκυριά. Το Νοέμβριο του 2001, ποσοστό περίπου 50% του πληθυσμού (άνω των 15 ετών) χρησιμοποιούσαν το Ίντερνετ στο σπίτι, στη δουλειά, στο σχολείο, σε δημόσια σημεία πρόσβασης ή εν κινήσει. Περισσότεροι από 80% των χρηστών του Ίντερνετ συνδέονται τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα. Σε απόλυτους αριθμούς, οι χρήστες Ίντερνετ στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι ισάριθμοι με τους αντίστοιχους στις ΗΠΑ. Η χρήση έχει αυξηθεί σε όλες τις θέσεις, με κατά πολύ μεγαλύτερη την οικιακή χρήση. Ωστόσο, η αύξηση της διείσδυσης του Ίντερνετ στην Ευρώπη ήταν πέρυσι μικρότερη από την αντίστοιχη των ΗΠΑ.



Στο γράφημα 1 παρουσιάζεται η διείσδυση του Ίντερνετ στα **κράτη μέλη**, το Νοέμβριο του 2001<sup>8</sup>. Μία ομάδα 3 χωρών ηγείται στην ΕΕ, με ποσοστά διείσδυσης στα νοικοκυριά που προσεγγίζουν ή υπερβαίνουν το 60%, ενώ 4 άλλες χώρες βρίσκονται σημαντικά πάνω από τον κοινοτικό μέσο όρο<sup>9</sup>. Υπάρχουν 4 χώρες σε απόσταση 5 εκατοστιαίων μονάδων από τον μέσο όρο, ενώ 4 άλλες έπονται σημαντικά του μέσου όρου. Ουραγός είναι η Ελλάδα, με διείσδυση μικρότερη του 10%, ποσοστό που παρέμεινε σταθερό κατά τη διάρκεια του προηγούμενου έτους. Τα ηγετικά κράτη μέλη βρίσκονται σε καλύτερη θέση από ό,τι οι ΗΠΑ, που μπορούν να θεωρηθούν ως μέγεθος αναφοράς για τη σύγκριση της διείσδυσης στο Ίντερνετ. Τα ποσοστά είναι εν γένει ενθαρρυντικά. Παραμένουν όμως περιοχές με αργή ανάπτυξη και μεγάλες διαφορές μεταξύ όσο και στο εσωτερικό των κρατών μελών. Παραδείγματος χάρη, ποσοστό 40% των γυναικών χρησιμοποιούν το Ίντερνετ σε σύγκριση με το ποσοστό 56% στους άνδρες. Η διαφορά αυτή ελάχιστα άλλαξε κατά το τελευταίο έτος: τον Οκτώβριο του 2000, ποσοστό 35% των γυναικών και 50% των ανδρών απάντησαν ότι χρησιμοποιούν το Ίντερνετ. Η χρήση του Ίντερνετ είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη μεταξύ νέων, που διαθέτουν ανώτερη εκπαίδευση και κατοικούν σε πόλη. **Η διείσδυση του Ίντερνετ στις επιχειρήσεις** είναι κατά πολύ μεγαλύτερη από ό,τι στα νοικοκυριά: περίπου 90% των επιχειρήσεων που απασχολούν περισσότερο από 10 υπαλλήλους έχει πλέον σύνδεση με το Ίντερνετ, ενώ ποσοστό μεγαλύτερο του 60% διαθέτουν και ιστοθέση. Σημαντική εξαίρεση αποτελεί η Πορτογαλία, όπου η διείσδυση του Ίντερνετ στις επιχειρήσεις φθάνει μόνο τα δύο τρίτα του συνόλου των επιχειρήσεων, ενώ μόνον ένα τρίτο περίπου των επιχειρήσεων έχουν δική τους ιστοθέση. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη χρήση του Ίντερνετ από τις επιχειρήσεις περιλαμβάνεται στην εξέταση του ηλεκτρονικού εμπορίου, στο κεφάλαιο 2.5 παρακάτω.

**Το συμπέρασμα είναι ότι διάφορα κράτη μέλη της ΕΕ θα πρέπει να καταβάλουν περισσότερες προσπάθειες ώστε να δημιουργήσουν ευνοϊκότερο περιβάλλον για αύξηση του βαθμού διείσδυσης στο Ίντερνετ. Μέχρι τα τέλη του 2002 θα πρέπει να επιτευχθεί ελάχιστο ποσοστό 30% για διείσδυση νοικοκυριών και κοινοτικός μέσος όρος ύψους 50%.**

---

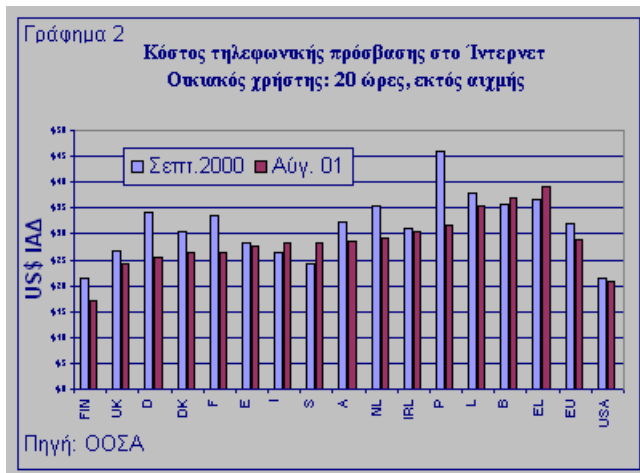
<sup>8</sup> Σημειώνεται ότι οι έρευνες βασίζονται σε τηλεφωνικές συνεντεύξεις. Νοικοκυριά χωρίς σταθερή τηλεφωνική σύνδεση μπορεί να θεωρηθεί ότι δεν διαθέτουν σύνδεση με το Ίντερνετ. Κατά συνέπεια, υπάρχει ελαφρά τάση υπερεκτίμησης των ποσοστών διείσδυσης.

<sup>9</sup> Πρόκειται για σταθμισμένο μέσο όρο, βάσει των εθνικών πληθυσμών.

### 3. ΦΘΗΝΟΤΕΡΟ, ΤΑΧΥΤΕΡΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΣ INTERNET

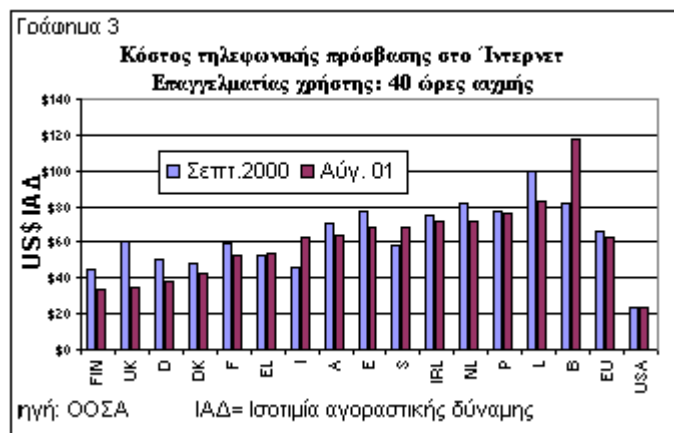
#### 3.1. Φθηνότερο και ταχύτερο Ίντερνετ

Η αύξηση του ανταγωνισμού συμπιέζει τις τιμές

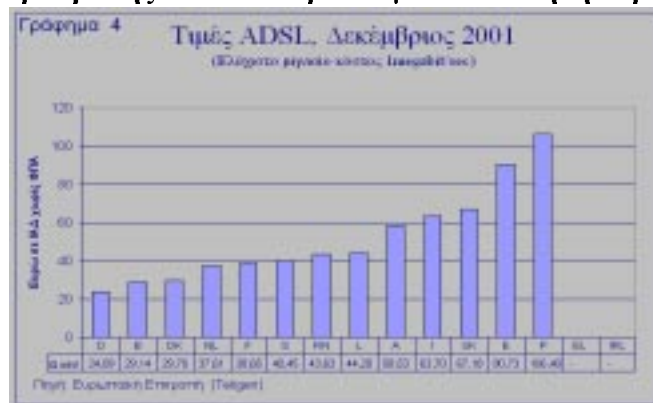


Οι διεθνώς διαθέσιμες στατιστικές φανερώνουν σαφή αντεστραμμένη σχέση μεταξύ τιμής και διεύδυσης όσον αφορά το Ίντερνετ. Ο στόχος φθηνότερου Ίντερνετ δεν θα πρέπει, ωστόσο, να συγχέεται με τεχνητά χαμηλές ή επιδοτούμενες τιμές. Η προσέγγιση του eEurope είναι ενθάρρυνση και τόνωση του ανταγωνισμού για τη μείωση των τιμών, από μονοπωλιακές τιμές σε ανταγωνιστικά επίπεδα. Τούτο επετεύχθη όσον αφορά την

ιντερνετική πρόσβαση από τις συνήθεις τηλεφωνικές γραμμές επιλογής. Οι τιμές για ιντερνετική σύνδεση μέσω συνήθους τηλεφώνου έχουν παρουσιάσει συνεχή μείωση, ιδιαίτερα στα δύο τελευταία έτη. Σύμφωνα με έρευνα της Επιτροπής που διεξήχθη το Νοέμβριο του 2001, η μηνιαία δαπάνη για τυπικό οικιακό χρήστη, δηλ. με είκοσι ώρες χρήσης εκτός ωρών αιχμής, κυμαίνονται σήμερα μεταξύ 10-20 € για τη φθηνότερη προσφορά στα περισσότερα κράτη μέλη, συμπεριλαμβανομένων των τελών κλήσεως. Το οριακό κόστος πρόσβασης στο Ίντερνετ για ιδιοκτήτη προσωπικού υπολογιστή κατέστη



επομένως μικρό, παραμένει όμως σημαντικά μεγαλύτερο από ό,τι στις ΗΠΑ. Είναι επίσης, υψηλότερο για ευρυζωνική ιντερνετική πρόσβαση. Στο γράφημα 2 παρέχεται μια πρώτη επισκόπηση του κόστους ευρυζωνικής πρόσβασης.

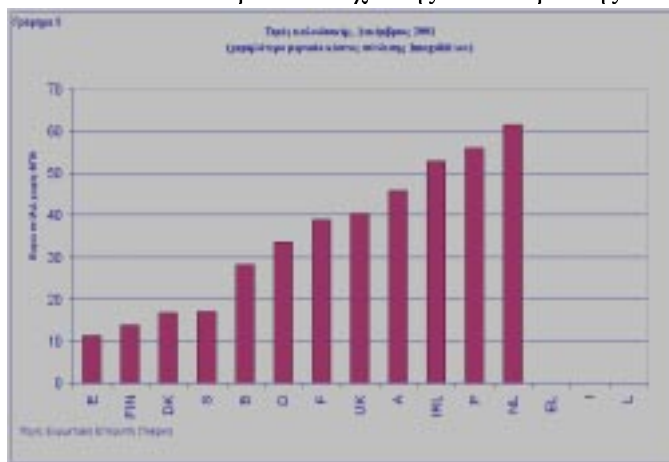


επομένως μικρό, παραμένει όμως σημαντικά μεγαλύτερο από ό,τι στις ΗΠΑ. Είναι επίσης, υψηλότερο για ευρυζωνική ιντερνετική πρόσβαση. Στο γράφημα 2 παρέχεται μια πρώτη επισκόπηση του κόστους ευρυζωνικής πρόσβασης.

Ο ανταγωνισμός δεν συμπιέζει μόνον τις τιμές αλλά και οδηγεί σε καινοτόμα μοντέλα τιμολόγησης. Ένα παράδειγμα αποτελεί η εισαγωγή (χρονικά)

'απεριόριστης'<sup>10</sup> πρόσβασης στο Ίντερνετ σε ορισμένες κοινοτικές χώρες (π.χ. στο ΗΒ).

Η τόνωση του ανταγωνισμού αποτέλεσε τον κεντρικό στόχο της ελευθέρωσης του τομέα των τηλεπικοινωνιών, της 1ης Ιανουαρίου 1998. Η πορεία του ανταγωνισμού στην αγορά παρακολουθείται έκτοτε με τις εκθέσεις υλοποίησης της Επιτροπής<sup>11</sup>. Πρόσφατα ορίστηκε νέο πλαίσιο κανονιστικών ρυθμίσεων για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η μεταφορά του οποίου στην εθνική νομοθεσία των κρατών μελών, την άνοιξη του 2003, θα ενισχύσει περαιτέρω τον ανταγωνισμό.



### *Η βραδεία επιτάχυνση του Ίντερνετ*

Οι αργές ταχύτητες στο Ίντερνετ αποτελεί μείζον εμπόδιο για την ταχεία διάδοση της εμπορικής του χρήσης. Η ταχύτητα του Ίντερνετ μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο για δύο λόγους: Ο απαιτούμενος χρόνος έρευνας σε εναλλακτικές πολυστρωματικές ιστοθέσεις αποτρέπει τους χρήστες, είτε λόγω ταλαιπωρίας είτε λόγω δαπάνης. Δεύτερον, μέσω της τηλεόρασης παρέχεται πλέον πλούσιο πολυμεσικό και οπτικοακουστικό περιεχόμενο, το οποίο δεν μπορεί να διατεθεί επαρκώς μέσω του σημερινού Ίντερνετ. Η Επιτροπή αναγνώρισε τη σημασία της ευρυζωνικής ιντερνετικής πρόσβασης ως «καίριο παράγοντα για βελτίωση των επιδόσεων της οικονομίας», στην έκθεσή της προς το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της άνοιξης, στη Βαρκελώνη<sup>12</sup>.

Η υποδομή κορμού του Ίντερνετ είναι γενικά πολύ ταχεία και χρησιμοποιεί ισχυρά υπόγεια καλώδια οπτικών ινών. Το πρόβλημα εντοπίζεται στην υφιστάμενη στενοζωνική υποδομή που συνδέει τον εν λόγω κορμό με τα νοικοκυριά. Τούτο αντιμετωπίζεται σταδιακά μέσω ADSL<sup>13</sup> που μαζί με την καλωδιακή σύνδεση προσφέρονται ως πρώτο βήμα προς την ευρυζωνική τεχνολογία. Περαιτέρω εναλλακτικές λύσεις προκύπτουν επίσης μέσω δορυφόρου, διαλογικής ψηφιακής τηλεόρασης, σταθερής ασύρματης ευρυζωνικής πρόσβασης, συνδέσεων οπτικής ίνας προς τα νοικοκυριά· έως τώρα όμως η συμβολή τους παραμένει αμελητέα.

Από τα διαθέσιμα στοιχεία σχετικά με τον αριθμό των οικιακών ευρυζωνικών συνδέσεων προκύπτει ότι η εγκατάσταση και αξιοποίηση ευρυζωνικής τεχνολογίας

<sup>10</sup> Απεριόριστη πρόσβαση σημαίνει την καταβολή σταθερής τιμής ανεξάρτητα από τις ώρες απευθείας ηλεκτρονικής σύνδεσης.

<sup>11</sup> [http://europa.eu.int/information\\_society/topics/telecoms/implementation/annual\\_report/7report/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/topics/telecoms/implementation/annual_report/7report/index_en.htm)

<sup>12</sup> "Η στρατηγική της Λισαβόνας — για την επίτευξη της αλλαγής", COM (2002)14 και το σχετικό έγγραφο των υπηρεσιών της Επιτροπής, SEC(2002) 29, 15.1.02.

<sup>13</sup> Ασυμμετρική ψηφιακή συνδρομητική γραμμή: τεχνολογία για τη μετατροπή του συνήθους, συνεστραμμένου τηλεφωνικού καλωδίου χάλκινου ζεύγους σε υψίρρυθμη συρρευματική ψηφιακή γραμμή.



παρουσιάζει μεγάλη διακύμανση μεταξύ των κρατών μελών: η Γερμανία διαθέτει περισσότερους από 2 εκατομμύρια συνδρομητές ADSL, το Βέλγιο σχεδόν 500 000 και το ΗΒ έχει 250 000, ενώ στην Ελλάδα δεν υφίστανται ευρυζωνικές υπηρεσίες. Δεν αποτελεί έκπληξη το γεγονός ότι στις χώρες που διαθέτουν εκτεταμένα δίκτυα καλωδιακής τηλεόρασης<sup>14</sup> παρατηρείται ο μεγαλύτερος αριθμός ιντερνετικών συνδέσεων μέσω καλωδιακού διαποδιαμορφωτή. Οι χώρες αυτές επωφελούνται επίσης από τον ανταγωνισμό μεταξύ παρόχων καλωδίου και ADSL. Η αποδεσμοποίηση έχει συμβάλει σε μικρό μόνο ανταγωνισμό στην παροχή ADSL, ορισμένοι όμως εγκατεστημένοι (πρώην μονοπωλιακοί) φορείς επέλεξαν θετική στρατηγική μάρκετινγκ όσον αφορά το ADSL, ώστε να εξασφαλίσουν μερίδια αγοράς ενόψει του καλωδιακού ανταγωνισμού.

#### *Ταχεία ερευνητικά δίκτυα: ιδιαίτερη περίπτωση*

Το πρόγραμμα eEurope έθιξε μια ιδιαίτερη πτυχή της ευρυζωνικής τεχνολογίας με τη δημιουργία κορμού υψηλής ταχύτητας για πανεπιστημιακά και ερευνητικά ιδρύματα. Τα ερευνητικά δίκτυα μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν ως κλίνη δοκιμών για νέες ιντερνετικές τεχνολογίες ενώ αναμένεται ότι θα αυξήσουν την ευρυζωνική ζήτηση.



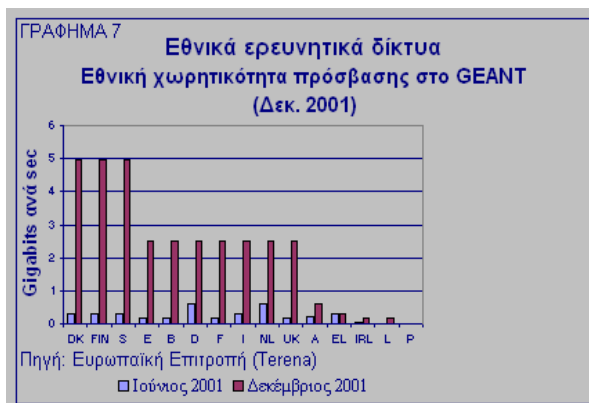
Η Επιτροπή συγχρηματοδότησε τις εργασίες 27 εθνικών ερευνητικών και εκπαιδευτικών δικτύων, συμπεριλαμβανομένων όλων των υποψήφιων χωρών, με στόχο την αναβάθμιση του δικτύου τους. Το Δεκέμβριο του 2001, το δίκτυο GEANT<sup>15</sup> έφθασε μέγιστη ταχύτητα 10 Gigabit/s. Το ευρωπαϊκό αυτό ερευνητικό δίκτυο είναι πλέον το ταχύτερο παγκοσμίως και παρέχει την ευρύτερη γεωγραφική κάλυψη

(32 χώρες). Πρόκειται για ιδιαίτερα χρήσιμο εργαλείο υποδομής για τη συγκρότηση του Ευρωπαϊκού Χώρου Έρευνας. Σημαντικός στόχος της στρατηγικής της Λισαβόνας στην κατεύθυνση της πλέον δυναμικής παγκοσμίως οικονομίας της γνώσης, επετεύχθη με την διασύνδεση υψηλής ταχύτητας περισσότερων από 3 000 ερευνητικών και εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Αυτή η αύξηση της ευρωπαϊκής χωρητικότητας κορμού έδωσε τη δυνατότητα στα εθνικά ερευνητικά δίκτυα να μεγεθύνουν σημαντικά τη χωρητικότητα πρόσβασής τους στο δίκτυο κορμού (βλ. γράφημα 7).

<sup>14</sup> Π.χ. στο Βέλγιο και στις Κάτω Χώρες σημειώνεται καλωδιακή διείσδυση σε ποσοστό που υπερβαίνει το 85% των νοικοκυριών.

<sup>15</sup> Gigabit European Academic Network, ευρωπαϊκό πανεπιστημιακό δίκτυο Gigabit (<http://www.dante.net/geant>)

Παρά την πρόοδο αυτή, η βασική ταχύτητα των εθνικών δικτύων παρουσιάζει σημαντικές διακυμάνσεις μεταξύ των κρατών μελών, όπως φαίνεται στο γράφημα 6. Το γεγονός αυτό έχει επίπτωση στις δυνατότητες εκμετάλλευσης της χωρητικότητας του ευρωπαϊκού ερευνητικού δικτύου από τους ερευνητές.

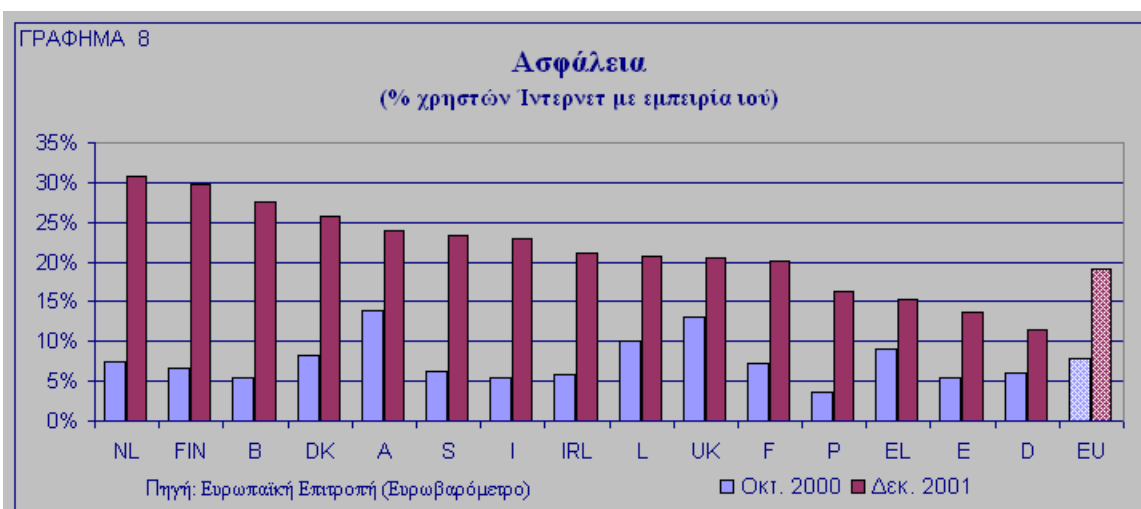


Το Σχέδιο Δράσης eEurope στοχεύει στη διασύνδεση ερευνητικών δικτύων υψηλής ταχύτητας, όχι μόνο με πανεπιστήμια, αλλά και με σχολεία. Συνδέονται τα περισσότερα πανεπιστήμια, ενίοτε με καινοτόμες λύσεις (όπως ασύρματα, δίκτυα πανεπιστημιούπολης), μικρός όμως αριθμός σχολείων. Απαιτούνται συνεπώς περισσότερες προσπάθειες για την περαιτέρω αναβάθμιση των εθνικών δικτύων και τη διασύνδεση των εκπαιδευτικών εγκαταστάσεων με τα δίκτυα αυτά.

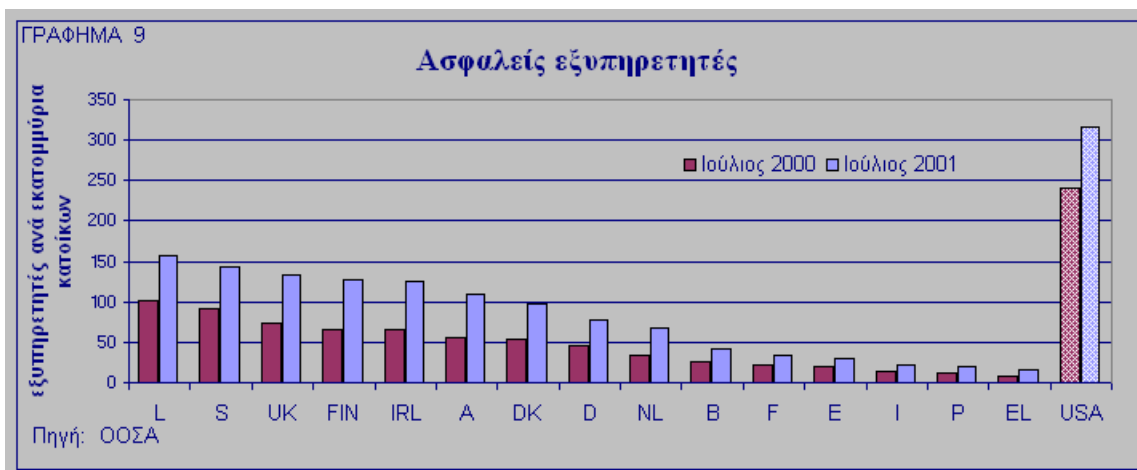
#### Ασφάλεστερο Ίντερνετ

Η ασφάλεια έχει καταστεί παντού μείζον μέλημα για υπολογιστές και δίκτυα επικοινωνιών. Κατά το σύντομο χρονικό διάστημα από την έναρξη του eEurope παρατηρήθηκε αισθητή αύξηση των απειλών και των συμβάντων ασφαλείας. Ιδιαίτερα επιθέσεις από ιούς κατέστησαν πολύ συνηθισμένες, όμως φαίνεται στο γράφημα 8.

Στο πλαίσιο του eEurope συγκρίνεται επίσης και η χρήση συστημάτων προστασίας. Όπως προκύπτει από τις διαθέσιμες στατιστικές, ο αριθμός εξυπηρετών που είναι εξοπλισμένοι με σύνδεση SSL<sup>16</sup> αυξήθηκε σημαντικά κατά τη διάρκεια του τελευταίου έτους (βλέπε γράφημα 9). Ωστόσο, καμία χώρα της ΕΕ δεν έχει ούτε τους μισούς εξυπηρετητές SSL κατά κεφαλήν των ΗΠΑ.



Η πρόοδος στη βελτίωση της προστασίας έναντι απειλών για την ασφάλεια βραδυπορεί. Η ΕΕ θέσπισε οδηγία για τις ηλεκτρονικές υπογραφές<sup>17</sup>, παραμένει όμως περιορισμένη η χρήση αυτής της μορφής επαλήθευσης ταυτότητας. Αργοπορεί και η εγκατάσταση ασφαλέστερου πρωτοκόλλου του Ίντερνετ. Στο πλαίσιο της eEurope άρχισε εκτεταμένη πρωτοβουλία της βιομηχανίας για τις έξυπνες κάρτες, η οποία υποστηρίχθηκε με ερευνητική χρηματοδότηση ύψους 100 εκατ. €. Οι προοπτικές της αγοράς για έξυπνες κάρτες, κάρτες με μικροϋπολογιστή ή πλινθία μνήμης όπως οι τραπεζικές κάρτες είναι θετικές και ήδη κατά μέσο όρο αντιστοιχεί σε κάθε άτομο στην Ευρώπη μία έξυπνη κάρτα.



Με βάση τα παραπάνω, η αρχική προσέγγιση της eEurope σχετικά με την ασφάλεια έχει πλέον αναπτυχθεί σε εκτεταμένο εγχείρημα όσον αφορά την ασφάλεια δικτύων και πληροφοριών. Με βάση ανακοίνωση της Επιτροπής<sup>18</sup> και ψήφισμα του Συμβουλίου<sup>19</sup>, η Επιτροπή και τα κράτη μέλη πρόκειται κατά το 2002 να λάβουν σειρά μέτρων, όπως ευαισθητοποίηση, τεχνολογική υποστήριξη, κανονιστική ρύθμιση, διεθνής συντονισμός. Προβλέπεται η καθιέρωση ομάδας ειδικού έργου για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, γεγονός που θα παράσχει τη δυνατότητα στην Ευρωπαϊκή Ένωση να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις μελλοντικές προκλήσεις στον τομέα της ασφάλειας.

### 3.2. Επένδυση σε άτομα και σε δεξιότητες

Ο στόχος αυτός καλύπτει δύο ουσιώδη στοιχεία της στρατηγικής της Λισαβόνας: να μεταδοθούν σε άτομα οι δεξιότητες για την εκμετάλλευση τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών, καθώς και να εξασφαλιστεί ότι δεν θα υπάρξουν αποκλεισμοί από τα οφέλη της κοινωνίας της πληροφορίας.

<sup>16</sup> Το SSL (*secure socket layer*, ασφαλές επίπεδο υποδοχής) είναι πρωτόκολλο κρυπτοθετημένης μετάδοσης μέσω δικτύων TCP/IP δηλ. ιστοθέσεων που αρχίζουν με <https://>.

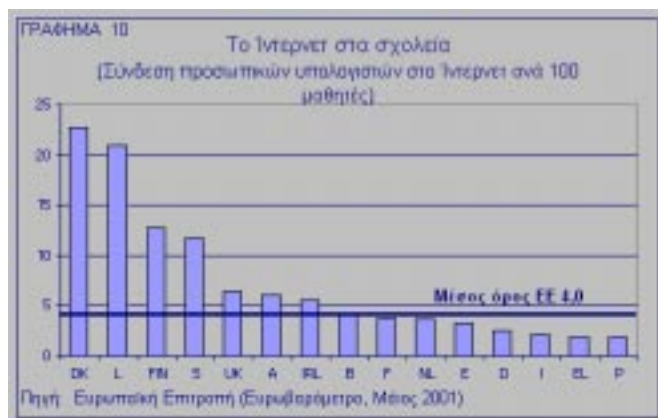
<sup>17</sup> Οδηγία 99/93/ΕΚ, έναρξη ισχύος 19.07.2001

<sup>18</sup> COM(2001) 289 της 6ης Ιουνίου 2001.

<sup>19</sup> 14378/01 της 6ης Δεκεμβρίου 2001.

## Το Ίντερνετ στα σχολεία

Η προώθηση της ανάπτυξης των δεξιοτήτων στον δημόσιο τομέα υλοποιείται κυρίως μέσω της εκπαίδευσης. Το πρόγραμμα *eEurope* εστιάζει στην υποδομή και την πρόσβαση στο Ίντερνετ, ενώ με την πρωτοβουλία *eLearning*<sup>20</sup> προωθούνται νέοι



τρόποι μάθησης στην κοινωνία της γνώσης. Η σύνδεση όλων των σχολείων με το Ίντερνετ έως τα τέλη του 2001 αποτέλεσε στόχο του *eEurope*. Ο στόχος αυτός είχε σχεδόν επιτευχθεί το Μάιο του 2001, με συνδεδεμένο ποσοστό μεγαλύτερο του 80% των σχολείων της Κοινότητας. Η φοίτηση, ωστόσο, σε σχολείο που είναι συνδεδεμένο στο

Ίντερνετ δεν συνεπάγεται κατ'ανάγκη και πρόσβαση στο Ίντερνετ, ούτε ότι το Ίντερνετ χρησιμοποιείται για διδακτικούς σκοπούς. Σε ποσοστό μεγαλύτερο του 10% των συνδεδεμένων σχολείων, οι μαθητές δεν διέθεταν πρόσβαση, επειδή δεν γίνονταν χρήση του Ίντερνετ για εκπαιδευτικούς σκοπούς.

Η προσοχή πρέπει κατά συνέπεια να στραφεί στη βελτίωση των συνδέσεων και την ευρύτερη εκπαιδευτική χρήση. Δεν αρκεί το Ίντερνετ από μόνο του. Πρέπει τα σχολεία να εξοπλιστούν ώστε να καταστεί δυνατή η άνετη και ενδεδειγμένη χρήση του· το Ίντερνετ πρέπει να ενταχθεί αποτελεσματικά στη διδακτική ύλη, ενώ οι καθηγητές πρέπει να υποστηριχθούν και να καταρτιστούν με σκοπό την αποτελεσματική των νέων εργαλείων. Τα βασικά αποτελέσματα έκθεσης της Επιτροπής<sup>21</sup> σχετικά με τη χρήση του Ίντερνετ στα σχολεία συνοψίζεται ως εξής:

- i. Κατά μέσο όρο αντιστοιχούν 12 μαθητές σε μη συνδεδεμένο υπολογιστή και 25 σε υπολογιστή συνδεδεμένο στο Ίντερνετ. Οι μισοί από τους υπολογιστές αυτούς έχουν ηλικία μικρότερη από τρία έτη. Παρατηρούνται, ωστόσο, σημαντικές διαφορές μεταξύ των κρατών μελών.
- ii. Οι συνδέσεις κυριαρχούνται ακόμα από τη στενοζωνική τεχνολογία: περισσότερα από δύο τρίτα των συνδέσεων των σχολείων γίνονται μέσω ISDN, ενώ οι υπόλοιπες είναι κυρίως συνδέσεις επιλογής μέσω συνήθους τηλεφωνικής γραμμής. Η ευρυζωνική τεχνολογία έχει περιθωριακή παρουσία, μολονότι σε ορισμένες χώρες χρησιμοποιούνται περισσότερο συνδέσεις ADSL και διαποδιαμορφωτή καλωδίου.
- iii. Ενώ οι υπολογιστές χρησιμοποιούνται πλέον από την πλειονότητα των διδασκόντων, μικρό μόνο μέρος τους χρησιμοποιεί το Ίντερνετ για εκπαιδευτικούς σκοπούς. Οι κύριοι λόγοι που αναφέρουν σχετικά οι διδάσκοντες που δεν χρησιμοποιούν το Ίντερνετ είναι το ανεπαρκές επίπεδο εξοπλισμού και σύνδεσης. Η έλλειψη της εξοικείωσης δεν φαίνεται να συνιστά μείζον πρόβλημα. Περισσότεροι από τους μισούς καθηγητές στην

<sup>20</sup> COM(2001) 172.

<sup>21</sup> Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής: "Συγκριτική αξιολόγηση *eEurope 2002 - Η Ευρωπαϊκή νεολαία στην ψηφιακή εποχή*" SEC(2001)1583 της 2ας Οκτωβρίου 2001.

Ευρώπη έχουν καταρτιστεί για τη χρήση υπολογιστών και Ίντερνετ, ποσοστό περίπου 90% από αυτούς χρησιμοποιούν υπολογιστή στο σπίτι, ενώ περίπου 70% διαθέτουν οικιακή σύνδεση με το Ίντερνετ.

Συμπερασματικά, υπάρχει μια μικρή ομάδα πρωτοπόρων χωρών όσον αφορά εξοπλισμό, σύνδεση και χρήση. Αυτά τα κράτη μέλη συνιστούν σημείο αναφοράς για την Ευρωπαϊκή Ένωση και παγκοσμίως. Μικρός αριθμός κρατών μελών υστερούν σε όλα σχεδόν τα πεδία. Παρά τη μεικτή αυτή εικόνα, η εισαγωγή του Ίντερνετ στην εκπαίδευση παραμένει προτεραιότητα σε όλα τα κράτη μέλη· οι ευρωπαίοι καθηγητές φαίνεται ότι είναι δεκτικοί και καλά καταρτισμένοι. Τέλος, το σύνολο των μαθητών θα πρέπει να είναι ψηφιακώς εγγράμματοι με την ολοκλήρωση της εκπαίδευσής τους.

### *Η εργασία στην οικονομία της γνώσης*

Περισσότεροι από τους μισούς εργαζόμενους στην ΕΕ χρησιμοποιούν υπολογιστές στην εργασία τους· ο αριθμός τους αυξήθηκε κατά περίπου ένα πέμπτο από το τελευταίο έτος. Τρεις στους τέσσερις υπαλλήλους χρησιμοποιούν υπολογιστή. Οι ψηφιακές γνώσεις είναι ουσιαστικής σημασίας για την απασχολησιμότητα των εργαζομένων σε όλους τους τομείς. Ωστόσο, δεν παρέχεται η απαραίτητη κατάρτιση και μόνο ένα τρίτο περίπου της εργασιακής δύναμης της ΕΕ δηλώνει ότι έχουν παρακολουθήσει κατάρτιση πληροφορικής στο πλαίσιο της απασχόλησής τους.

Σημαντικές διαφορές σημειώνονται μεταξύ των κρατών μελών στο ποσοστό του εργασιακού δυναμικού που έχει παρακολουθήσει κατάρτιση πληροφορικής. **Ωστόσο, σε κάθε κράτος μέλος το ποσοστό είναι κατά πολύ μικρότερο από το ποσοστό όσων χρησιμοποιούν υπολογιστές στην εργασία.** Τούτο συνεπάγεται ότι ακόμα και οι χώρες με υψηλό επίπεδο κατάρτισης πρέπει να επεκτείνουν τις δυνατότητες ώστε το εργασιακό δυναμικό τους να αποκτήσει ψηφιακές δεξιότητες.

Η κατάρτιση σε ψηφιακές τεχνολογίες είναι απαραίτητη σε όλα τα επίπεδα δεξιοτήτων. Η έλλειψη καταρτισμένου ειδικευμένου προσωπικού είναι ιδιαίτερα σημαντική, δεδομένου ότι θέτει φραγμούς στην επέκταση των ηλεκτρονικών επιχειρηματικών συναλλαγών σε ολόκληρη την οικονομία. Οι ψηφιακές δεξιότητες αποτελούν το κλειδί για πολλές από τις νέες βιομηχανίες και υπηρεσίες που αναμένεται ότι θα ηγηθούν της οικονομικής ανάκαμψης. Ο αντίκτυπος των ψηφιακών τεχνολογιών στο είδος των απαιτούμενων δεξιοτήτων και ο αριθμός των εργαζομένων που κατέχουν τις εν λόγω δεξιότητες θα συνεχίσει να έχει ουσιαστική σημασία, τόσο εντός του κλάδου όσο και στο ευρύτερο φάσμα των κλάδων των χρηστών.

Από την ανάλυση που παρουσιάζεται στην *«Έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης στη συνέχεια της ανακοίνωσης για τις στρατηγικές απασχόλησης στην κοινωνία της πληροφορίας»*<sup>22</sup> υπογραμμίζεται ότι οι τεχνολογίες των πληροφοριών συμβάλλουν ώστε η ευρύτατη πλειοψηφία των χρηστών να εργάζεται παραγωγικότερα, και να

<sup>22</sup>

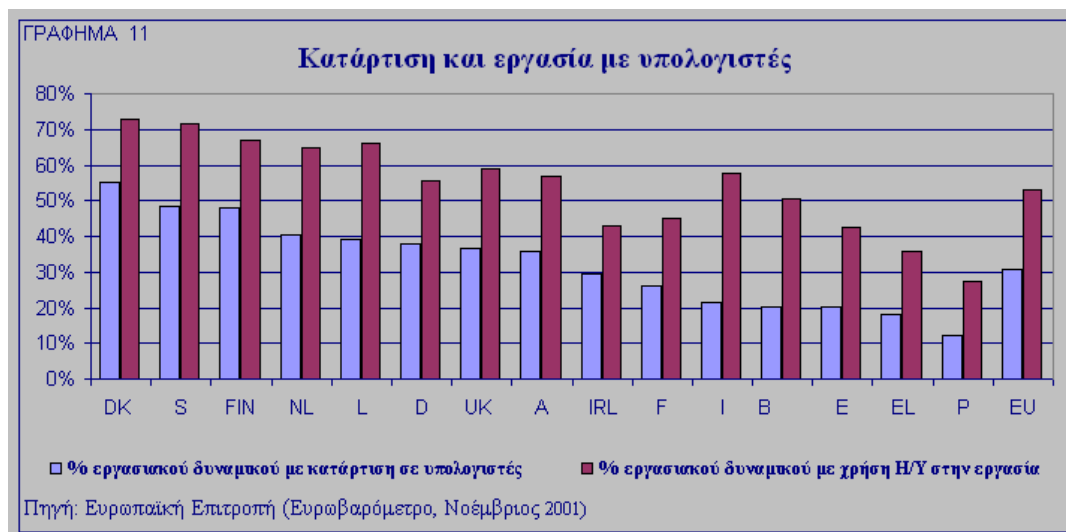
Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής "Έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης στη συνέχεια της ανακοίνωσης "Στρατηγικές απασχόλησης στην κοινωνία της πληροφορίας", 7.2.2001, SEC (2001) 222·το έγγραφο αυτό και τα λοιπά που αναφέρονται στο κεφάλαιο βρίσκονται στην ιστοσελίδα: [http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/soc-dial/info\\_soc/esdis/index.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/info_soc/esdis/index.htm). Ως συνέχεια στο εν λόγω έγγραφο εργασίας πρόκειται η Επιτροπή, με την υποστήριξη της ομάδας υψηλού επιπέδου ESDIS να υποβάλει έκθεση σχετικά με «θέσεις εργασίας στην κοινωνία της πληροφορίας: ποιότητα για την αλλαγή».

συνδυάζει καλύτερα εργασία και προσωπική ζωή. Στην έκθεση περιλαμβάνονται ιδίως περαιτέρω τεκμηρίωση σχετικά με τα οφέλη της τηλεργασίας. Τον Δεκέμβριο του 2001, στην έκθεση της 'Μονάδας Υψηλού Επιπέδου Ειδικού Έργου για Δεξιότητες και Κινητικότητα' περιλαμβάνεται η σύσταση ότι τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν εταιρική συνεργασία δημοσίου/ιδιωτών για καλύτερη παρακολούθηση της ζήτησης δεξιοτήτων στην πληροφορική και στο ηλεκτρονικό επιχειρείν. Οι συνεργασίες αυτές θα πρέπει επίσης να συμβάλλουν στον καθορισμό και την ιεράρχηση των δεξιοτήτων ιδίως όσον αφορά τις απαιτήσεις της βιομηχανίας, ώστε να δημιουργηθούν συγκεκριμένες ομάδες χαρακτηριστικών δεξιοτήτων, σχετικά διδακτικά προγράμματα και ευκολίες κατάρτισης, καθώς επίσης να συμβάλλουν στην προαγωγή της ηλεκτρονικής μάθησης.

Επί του παρόντος παραμένει μικρός ο αριθμός των τηλεργαζομένων. Το Νοέμβριο του 2000, ποσοστό μικρότερο του 2% του εργατικού δυναμικού ήταν τακτικά τηλεργαζόμενοι και μόλις περισσότερο από 3% ευκαιριακά. Ωστόσο, σχεδόν το ένα τέταρτο δηλώνει ότι ενδιαφέρεται για τηλεργασία, ενώ το ποσοστό αυτό παρουσιάζει μικρή διακύμανση μεταξύ των κρατών μελών. Έτσι, το μεγαλύτερο ποσοστό ενδιαφερομένων σημειώθηκε στη Δανία με 28% και το χαμηλότερο στο ΗΒ, με 15%. Η Δανία προηγείται με απόσταση, διαθέτοντας το μεγαλύτερο μερίδιο τηλεργαζομένων, 17% του εργατικού δυναμικού - αριθμός τριπλάσιος του κοινοτικού μέσου όρου και περίπου 50% μεγαλύτερος από το επόμενο κράτος μέλος.

#### Συμμετοχή για όλους στην οικονομία της γνώσης

Η στρατηγική της Λισαβόνας υπογραμμίζει την ανάγκη για οικονομία της γνώσης χωρίς αποκλεισμούς ενώ στόχος του eEurope είναι η υλοποίηση «Κοινωνίας της Πληροφορίας για όλους». Οι διαφορές παραμένουν όσον αφορά την πρόσβαση στο Ίντερνετ και τις ψηφιακές δεξιότητες - μεταξύ ανδρών και γυναικών,



απασχολούμενων και άνεργων, υψηλών και χαμηλών εισοδημάτων, περισσότερο και λιγότερο μορφωμένων, ηλικιωμένων και νέων. Η Επιτροπή προωθεί τη στρατηγική της για την ένταξη στην ηλεκτρονική πληροφορία ως μέρος της συνολικής στρατηγικής κοινωνικής ένταξης<sup>23</sup>.

<sup>23</sup>

Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής "e-Inclusion. Οι δυνατότητες της κοινωνίας της πληροφορίας για την κοινωνική ένταξη στην Ευρώπη", 18.9.2001, SEC (2001)1428 και ψήφισμα του

Ένας από τούς στόχους του eEurope στο πλαίσιο αυτό ήταν η καθιέρωση δημόσιων σημείων πρόσβασης στο Ίντερνετ (PIAP) ως μέσο παροχής προσιτής πρόσβασης στο Ίντερνετ. Βάσει των διαθέσιμων στοιχείων σχετικά με τον αριθμό των PIAP στα κράτη μέλη, μπορεί να υποστηριχθεί ότι ο αριθμός τους αυξάνεται, ανάλογα και η υποδοχή τους. Ποσοστό περίπου 6% των χρηστών του Ίντερνετ έχουν πρόσβαση επίσης μέσω PIAP. Πρόσφατη μελέτη της Επιτροπής έδειξε ότι τα κύρια κίνητρα για τη χρησιμοποίηση δημόσιας ευκολίας πρόσβασης στο Ίντερνετ είναι η απουσία σχετικής σύνδεσης στο σπίτι ή στον τόπο εργασίας, ο καλύτερος εξοπλισμός και η ταχύτερη σύνδεση του PIAP, καθώς και το χαμηλό ή μηδενικό κόστος των περισσότερων αυτών σημείων. Και τα στοιχεία του Ευρωβαρόμετρου υπογραμμίζουν επίσης τα συγκεκριμένα οφέλη των PIAP για μειονεκτούντα άτομα (π.χ. 19% των χρηστών είναι χαμηλού εισοδήματος και 12% από αυτούς είναι άνεργοι). Αποτέλεσμα αυτών είναι ότι τα PIAP εξυπηρετούνται αποτελεσματικά από το στόχο να καταστεί το Ίντερνετ προσβασιμότερο και προσιτότερο.

### 3.3. Ενθάρρυνση της χρήσης του Ίντερνετ

Στο παρόν κεφάλαιο καλύπτονται δράσεις με προορισμό την αύξηση της χρήσης στο Ίντερνετ: ηλεκτρονικό εμπόριο, υπηρεσίες του δημόσιου τομέα και περιεχόμενο, καθώς και ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας.

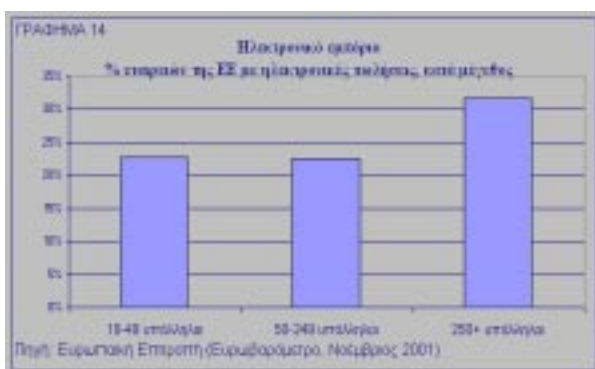
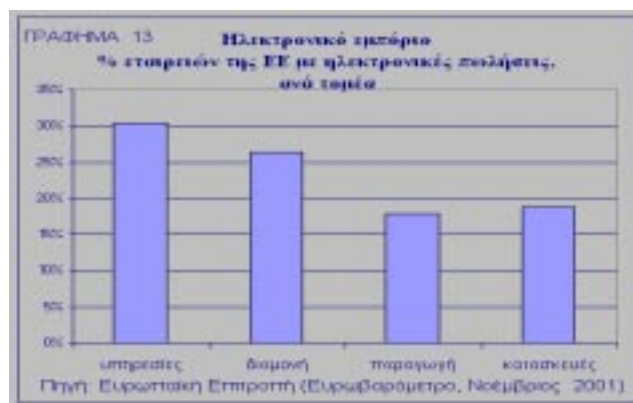
*Η αύξηση του ηλεκτρονικού εμπορίου υπολείπεται της αναμενόμενης*



Η ζήτηση από τελικούς χρήστες για προϊόντα και υπηρεσίες ηλεκτρονικής εμπορίας παρουσίασε μικρή αύξηση κατά το τελευταίο έτος. Τον Οκτώβριο του 2000, ποσοστό 31% των κοινοτικών χρηστών Ίντερνετ πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές. Το Νοέμβριο του 2001 ο αριθμός αυτός αυξήθηκε σε 36%. Σε απόλυτους αριθμούς υποτιμάται έτσι ελαφρά η μεγέθυνση, δεδομένου ότι ο

αριθμός των χρηστών αυξήθηκε κατά περίπου ένα τέταρτο. Πάντως, μόνο 4% των χρηστών εκτιμούν ότι προβαίνουν συχνά σε ηλεκτρονικές αγορές και τούτο συνιστά μείζον πρόβλημα για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Μεταξύ των κρατών μελών σημειώνονται διακυμάνσεις στο ποσοστό των χρηστών Ίντερνετ που αγοράζουν ηλεκτρονικά. Το μοντέλο αντιστοιχεί σε γενικές γραμμές με το αντίστοιχο της διείσδυσης στο Ίντερνετ: υψηλότερα ποσοστά στη Βόρεια Ευρώπη, χαμηλότερα το Νότο. Οι σχετικά μεγαλύτερες ηλεκτρονικές αγορές στο ΗΒ και την Ιρλανδία

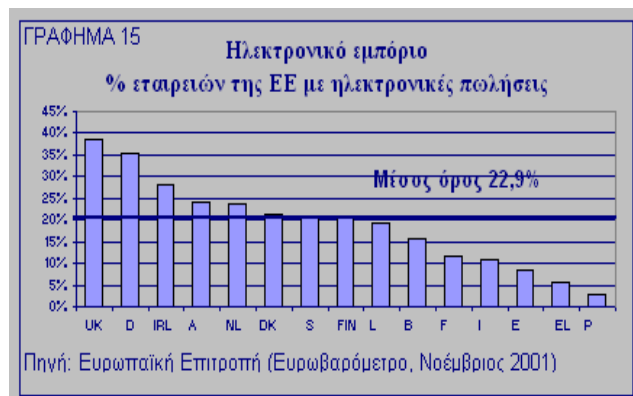


ενδέχεται να αντιστοιχούν στη μεγαλύτερη διάθεση ηλεκτρονικών αγγλόφωνων υπηρεσιών. Το ΗΒ και η Ιρλανδία ενδέχεται επίσης να επωφελούνται από μεγαλύτερη εξοικείωση στη χρήση πιστωτικών καρτών. Η μεγαλύτερη εμπειρία που υπάρχει στη Γερμανία σε αγορές βάσει (μη ηλεκτρονικού) καταλόγου ενδέχεται να συμβάλει στην αύξηση της τάσης για ηλεκτρονικές αγορές.

Υπάρχουν επίσης ενδείξεις ότι οι πολλοί πρόθυμοι αγοραστές δεν ολοκληρώνουν τη συναλλαγή

εξαιτίας υψηλού κόστους αποστολής/παράδοσης. Η αύξηση του ανταγωνισμού στον κλάδο των ταχυδρομείων αναμένεται με βεβαιότητα ότι θα συμβάλει στη μείωση των τιμών παράδοσης.

Ένας άλλος παράγων είναι η εμπιστοσύνη των καταναλωτών ότι θα υπάρξει αποζημίωση σε περίπτωση ηλεκτρονικής διαφοράς<sup>24</sup>. Η ευρύτερη χρήση της αυτορρύθμισης, μέσω κωδικών δεοντολογίας και ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών θα μπορούσαν να απλουστεύσουν τις διαδικασίες και να διευκολύνουν επίσης το διασυνοριακό εμπόριο. Η Επιτροπή έχει επιχειρήσει να ενθαρρύνει τη χρήση τους στην οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο<sup>25</sup>, οι προτάσεις όμως είχαν μικρό έως τώρα αντίκτυπο στην αγορά. Η έλλειψη εμπιστοσύνης θίγει τις μικρές εταιρείες, καθώς οι μεγάλες



<sup>24</sup> Η Επιτροπή αντιμετωπίζει το ζήτημα μέσω στρατηγικής για την εμπιστοσύνη στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, που εστιάζεται στην προώθηση ορθής επιχειρηματικής πρακτικής (συμπεριλαμβανομένης ειδικής πρωτοβουλίας για την καθιέρωση προτύπων στις ηλεκτρονικές συναλλαγές) και πλαισιωμένη από εναλλακτική επίλυση διαφορών και, ως έσχατο μέτρο το δείκτη ασφαλείας της αποτελεσματικής πρόσβασης των καταναλωτών στη δικαιοσύνη μέσω του επίσημου νομικού συστήματος.

<sup>25</sup> Οδηγία 2000/31/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8ης Ιουνίου 2000 για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά.



επωφελούνται από την εμπορική τους φήμη. Τούτο ενδέχεται να είναι άλλος ένας ερμηνευτικός παράγων της μεγάλης ηλεκτρονικής κατανάλωσης σε αγγλόφωνες χώρες, που αποτελούν ίσως ευκολότερο στόχο για τις μεγάλες εταιρείες των ΗΠΑ.

Παρουσιάζει ενδιαφέρον το γεγονός ότι κανείς δεν είχε προβλέψει την τεράστια επιτυχία του ηλεκτρονικού εμπορίου που βασίζεται στην άμεση σύνδεση ιδιώτη αγοραστή και ιδιώτη πωλητή (P2P), φαίνεται ότι είναι ελκυστικό για μεγάλο μέρος των χρηστών του Ίντερνετ. Κατά τούτο το σύστημα αυτό (P2P) μπορεί να αναδειχθεί σε χρήσιμο επιχειρηματικό μοντέλο για την επικοινωνία μεταξύ επιχειρήσεων (B2B) θα αποδειχθεί κατά τους επόμενους μήνες. Στο πλαίσιο του eEurope θα μετρηθεί η εξέλιξή του.

Ως προς την πλευρά του ηλεκτρονικού εμπορίου που αφορά την προσφορά, το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων για τον τομέα παραμένει σχετικά περιορισμένο. Κατά μέσο όρο, ποσοστό περίπου 20% των ευρωπαϊκών εταιρειών αγοράζουν και πωλούν μέσω του Ίντερνετ, με ηγετικές στις πωλήσεις στη Γερμανία, την Ιρλανδία και το ΗΒ, ενώ η Δανία και η Φινλανδία έχουν ισχυρή θέση στην πλευρά των ηλεκτρονικών αγορών. Οι μεγάλες εταιρείες πραγματοποιούν περισσότερες ηλεκτρονικές αγορές και πωλήσεις από ό,τι μικρές εταιρείες, ενώ ο τομέας των υπηρεσιών ηγείται σαφώς όσον αφορά τη χρήση του Ίντερνετ για αγορά ή πώληση προϊόντων ή/και υπηρεσιών.



Σε έξι κράτη μέλη, περισσότερο από το 30% του συνόλου των επιχειρήσεων αγοράζουν μέρος ή το σύνολο των προμηθειών τους μέσω του Ίντερνετ - στη Φινλανδία και τη Δανία το ποσοστό υπερβαίνει το 40%. Αντίθετα, μόνο 5% των πορτογαλικών και 10% των γαλλικών επιχειρήσεων χρησιμοποιούν το Ίντερνετ για αγορά των προμηθειών τους. Το ποσοστό των εταιρειών που πωλούν ηλεκτρονικά κυμαίνεται από περισσότερο του 30% στο ΗΒ και τη Γερμανία έως λιγότερο του 10% στην Ισπανία, την Ελλάδα και την Πορτογαλία. Ανάλογες αποκλίσεις ισχύουν και όσον αφορά τη χρήση των ηλεκτρονικών αγορών<sup>26</sup>, όπου τα μεγέθη κυμαίνονται από 3% για εταιρείες στην Πορτογαλία έως 21% στη Γερμανία.

Τα αποτελέσματα αυτά επιβεβαιώνουν τόσο τα λοιπά αποτελέσματα της συγκριτικής αξιολόγησης όσο και τα συμπεράσματα που αντλήθηκαν από τη μέτρηση της διείσδυσης του Ίντερνετ και του κόστους πρόσβασης. Στις χώρες αυτές, με υψηλό επίπεδο διείσδυσης του Ίντερνετ και χαμηλή δαπάνη πρόσβασης, περισσότερες χρησιμοποιούν το Ίντερνετ για ηλεκτρονικές αγοροπωλησίες από ό,τι σε λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες.

<sup>26</sup>

Οι ιστοθέσεις του Ίντερνετ οι οποίες χρησιμοποιούν λογισμικό που παρέχει τη δυνατότητα σε περισσότερους αγοραστές και πωλητές να διεξάγουν ταυτόχρονα εμπορικές συναλλαγές μέσω του Ίντερνετ. Οι εν λόγω ιστοθέσεις έχουν διάφορες μορφές, όπως κατάλογοι, πλειστηριασμοί ή ανταλλαγές. Ορισμένες διαμορφώνονται από πωλητές, άλλες από αγοραστές και άλλες από τρίτους.

Το γεγονός ότι λιγότερες εταιρείες πωλούν ηλεκτρονικά από ό,τι αγοράζουν οφείλεται πιθανότατα στο υψηλότερο κόστος των ηλεκτρονικών πωλήσεων. Για τις αγορές απαιτείται απλώς σύνδεση και πιστωτική κάρτα, ενώ για τις πωλήσεις χρειάζεται δημιουργία και διατήρηση ιστοθέσης που παρέχει επαρκή ασφάλεια<sup>27</sup>.

### *Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών και όχι ουρές*

Η ηλεκτρονική παροχή των δημόσιων υπηρεσιών συνεπάγεται οφέλη για τους καταναλωτές και για τις κυβερνήσεις. Για τους καταναλωτές αυξάνεται σημαντικά η χρησιμότητα του Ίντερνετ, καθώς τους παρέχεται ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες με ταυτόχρονη μείωση του χρόνου που δαπανούν για συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες. Οι κρατικές υπηρεσίες επωφελούνται από τη μείωση του κόστους παροχής των υπηρεσιών τους.

Τα περισσότερα κράτη μέλη έχουν θεσπίσει ή βρίσκονται στη διαδικασία θέσπισης στρατηγικών **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (eGovernment)** για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής σύνδεσης για πολίτες και επιχειρήσεις<sup>28</sup>. Ο στόχος του eEurope ήταν να διατίθενται όλες οι βασικές υπηρεσίες σε ηλεκτρονική σύνδεση έως τα τέλη του 2002. Το Συμβούλιο "Εσωτερική Αγορά" συμφώνησε σε ορισμένο των βασικών υπηρεσιών, ο οποίος καλύπτει 8 υπηρεσίες προς επιχειρήσεις και 12 προς πολίτες. Την πρόοδο όσον αφορά την εξασφάλιση ηλεκτρονικής παροχής των εν λόγω υπηρεσιών ανέλαβε να παρακολουθήσει λεπτομερής έρευνα<sup>29</sup>, που περιέλαβε 10.000 παρόχους δημοσίων υπηρεσιών στην ΕΕ.

Στην έρευνα καθορίστηκαν τέσσερα επίπεδα παροχής απευθείας ηλεκτρονικής υπηρεσίας, τα οποία κυμαίνονται από την απλή διάθεση πληροφοριών έως την πλήρη ηλεκτρονική παροχή και υποβολή όλων των εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της επαλήθευσης ταυτότητας. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στο γράφημα 17, όπου ο μέσος όρος ηλεκτρονικής διάθεσης των 20 υπηρεσιών μετατρέπεται σε ποσοστό.<sup>30</sup> Τα κύρια ευρήματα είναι:

- i. Υπηρεσίες που παρέχονται από ενιαία διοικητική μονάδα προσφέρουν υψηλότερο επίπεδο ηλεκτρονικής παροχής υπηρεσιών. Η φορολογία εισοδήματος, π.χ. είναι εν γένει αρμοδιότητα κεντρικής υπηρεσίας του υπουργείου οικονομικών. Η ηλεκτρονική διεξαγωγή της διαδικασίας μπορεί να πραγματοποιηθεί με ενιαία εφαρμογή, κατάλληλη για όλους τους

---

<sup>27</sup> Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή θα δρομολογήσει, το 2002, «Σύστημα παρακολούθησης της αγοράς του ηλεκτρονικού επιχειρείν» ως μέρος της πρωτοβουλίας Go Digital, με καθήκον την παρακολούθηση της κατάστασης του ηλεκτρονικού επιχειρείν στην Ευρώπη με χρήση επιλεγμένων δεικτών μέτρησης του αντίκτυπου του. Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας Go Digital, η Επιτροπή διεξάγει επίσης έρευνα συγκριτικής αξιολόγησης σχετικά με την εμπέδωση του ηλεκτρονικού επιχειρείν στις ΜΜΕ.

<sup>28</sup> Βλ. [http://europa.eu.int/information\\_society/europe/egovconf/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/europe/egovconf/index_en.htm) για πληροφορίες σχετικά με τη Διάσκεψη περί ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που διοργάνωσαν από κοινού η Επιτροπή και η Βελγική Προεδρία, όπου υπουργοί από 28 χώρες ενέκριναν υπουργική διακήρυξη.

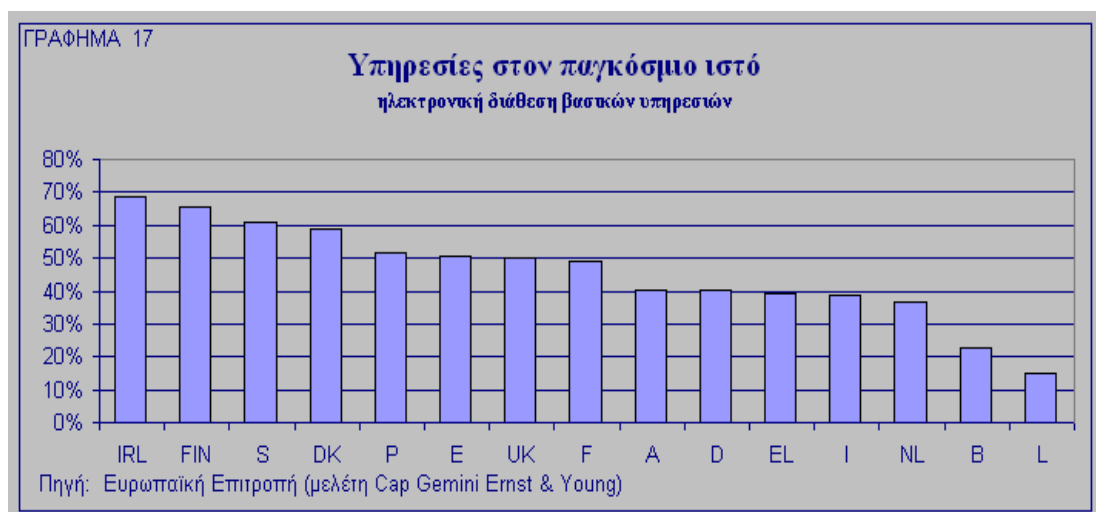
<sup>29</sup> Η μεθοδολογία της μελέτης και η πλήρης έκθεση βρίσκεται στη διεύθυνση: [http://europa.eu.int/information\\_society/europe/news\\_library/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/europe/news_library/index_en.htm)

<sup>30</sup> Τα ποσοστά αντιστοιχούν στο μέσο επίπεδο διάθεσης των 20 υπηρεσιών, βάσει τετραμερούς ταξινόμησης. Το επίπεδο 1 περιορίζεται σε πληροφορίες· το επίπεδο 2 επιτρέπει τηλεφόρτωση και ηλεκτρονική υποβολή εντύπων· το επίπεδο 3, πλήρη επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης επαλήθευσης ταυτότητας, ενώ το επίπεδο 4 αφορά ασφαλείς ηλεκτρονικές συναλλαγές. Τα επίπεδα αυτά μετατρέπονται σε ποσοστά και σταθμίζονται στις 20 υπηρεσίες. Στο γράφημα παρουσιάζεται ο βαθμός κατά τον οποίο διατίθενται ηλεκτρονικά οι υπηρεσίες, δηλαδή ο βαθμός ηλεκτρονικής κάλυψης της αίθουσας συναλλαγών.

φορολογούμενους και βαθμολογείται με τον υψηλότερο μέσο όρο μεταξύ των υπηρεσιών. Άλλες κεντρικά συντονισμένες υπηρεσίες με υψηλό μέσο όρο είναι η αναζήτηση εργασίας, ο ΦΠΑ, οι εταιρικές φορολογικές και τελωνειακές δηλώσεις.

- ii. Λιγότερο αναπτυγμένες είναι οι υπηρεσίες που παρέχονται αποκεντρωμένα, σε τοπικό επίπεδο. Στην περίπτωση αυτή ενδέχεται ορισμένοι πάροχοι υπηρεσιών να διαθέτουν καλά ανεπτυγμένα ηλεκτρονικά συστήματα, οι μέσες επιδόσεις όμως καθορίζονται από τις υπηρεσίες που δεν παρέχονται ακόμη ηλεκτρονικά.
- iii. Για σύνθετες διοικητικές διαδικασίες απαιτείται σημαντική αναδιοργάνωση των γραφείων διεκπεραίωσης ώστε σύνθετες συναλλαγές να μετασχηματιστούν σε απλές διαδικασίες. Στο γράφημα 17 παρουσιάζεται ο βαθμός ηλεκτρονικής διάθεσης υπηρεσιών, δηλαδή το ηλεκτρονικό εύρος της αίθουσας συναλλαγών. Δεν λαμβάνεται επομένως υπόψη η αναδιοργάνωση του γραφείου διεκπεραίωσης, όπου πραγματοποιείται το μεγαλύτερο μέρος της εξοικονόμησης της ηλεκτρονικής παροχής.

Από την πλευρά της ζήτησης, οι κυβερνητικές υπηρεσίες δεν συγκαταλέγονται στα κύρια πεδία ενδιαφέροντος των χρηστών του Ίντερνετ. Οι μισοί σχεδόν από τους ευρωπαίους χρήστες του Ίντερνετ έχουν επισκεφθεί ιστοθέσεις κυβερνήσεων κυρίως, ωστόσο, περιορίζονται στη λήψη πληροφοριών ή την τηλεφόρτωση εντύπων. Ποσοστό μικρότερο του 10% των χρηστών έχουν υποβάλει έντυπα. **Οι κυβερνητικές υπηρεσίες θα πρέπει το ταχύτερο δυνατό να καταστούν πλήρως διαλογικές.**



Εκτός από την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών, υπάρχει και το θέμα της διακυβέρνησης. *“Η δημοσίευση στο Ίντερνετ της ημερήσιας διάταξης του δημοτικού συμβουλίου, η ηλεκτρονική ψηφοφορία ή οι διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου των πολιτικών δεν πρόκειται από μόνα τους να ανακόψουν την αύξηση των ποσοστών εκλογικής αποχής, [...] ή να αποκαταστήσουν την εμπιστοσύνη στους δημόσιους θεσμούς και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων”*.<sup>31</sup> Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί μόνο να λειτουργήσει ως εργαλείο για την επίτευξη περισσότερο ανοικτής, συμμετοχικής, υπεύθυνης, αποτελεσματικής και συνεκτικής διακυβέρνησης (βλ. υπουργική δήλωση στη Διάσκεψη των Βρυξελλών για την ηλεκτρονική

<sup>31</sup> Συμβούλιο των Ευρωπαϊκών Δήμων και Περιφερειών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (28.11.01).

διακυβέρνηση, 29-30 Νοεμβρίου 2001, όπου δηλώνεται επίσης ότι θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή στη διάθεση πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης).

#### *Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας*

Οι επαγγελματικά ασχολούμενοι στον τομέα της **Υγείας** χρησιμοποιούν διαρκώς περισσότερο το Ίντερνετ ως μέσο επικοινωνίας με τους ασθενείς τους. Από τα αποτελέσματα βιοερευνών προκύπτει η σημαντική πρόοδος που έχει πραγματοποιηθεί στη χρήση του Ίντερνετ από γιατρούς γενικής ιατρικής. Τον Ιούνιο του 2001, ποσοστό 60% του συνόλου των παρόχων πρωτοβάθμιας ιατρικής περίθαλψης διέθεταν σύνδεση Ίντερνετ, σε σύγκριση με ποσοστό 48% τον Μάιο του 2000. Κατά την ίδια χρονική περίοδο, η επικοινωνία με τους ασθενείς μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου διαδόθηκε περαιτέρω: το ποσοστό των γενικών ιατρών που χρησιμοποιούν το Ίντερνετ για να επικοινωνούν με τους ασθενείς τους αυξήθηκε από 12% σε 34%.

Πληροφορίες συναφείς με την υγεία συγκαταλέγονται στις δημοφιλέστερες πληροφορίες που ζητούνται μέσω Ίντερνετ. Όπως προκύπτει από πρόσφατη μελέτη στις ΗΠΑ, οι έφηβοι και οι νέοι ζητούν ηλεκτρονικές πληροφορίες για θέματα υγείας στον ίδιο βαθμό όπως τηλεφορτώνουν μουσική και παίζουν ηλεκτρονικά παιχνίδια, περισσότερο δε από τις ηλεκτρονικές αγορές τους<sup>32</sup>. Όπως συμβαίνει με το σύνολο του περιεχομένου στον παγκόσμιο ιστό, το περιεχόμενο των ιστοθέσεων με πληροφορίες ιατρικής και υγείας δεν υπάγεται σε έλεγχο ακρίβειας των παρεχόμενων πληροφοριών. Χρήσιμος θα ήταν επομένως ένας κατάλογος ποιοτικών κριτηρίων για ιστοθέσεις συναφείς με θέματα υγείας, ώστε να τεθούν ελάχιστα πρότυπα για τη λειτουργία των ιστοθέσεων αυτών. Η Επιτροπή προτίθεται, στην πορεία του τρέχοντος έτους να δημοσιεύσει ανακοίνωση επί του θέματος.

---

<sup>32</sup>

Βλ. "Πώς χρησιμοποιούν οι νέοι το Ίντερνετ για πληροφορίες υγείας", έκθεση που διεξήγαγε το ίδρυμα Kaiser Family Foundation τον Οκτώβριο 2001 (<http://www.kff.org/content/2001/20011211a/>).

#### 4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην παρούσα έκθεση παρουσιάζεται η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής οικονομίας στην Ευρώπη<sup>33</sup>. Φανερώνονται οξείες αντιθέσεις και μικτή εικόνα όσον αφορά την έλευση της κοινωνίας της πληροφορίας στα κράτη μέλη της ΕΕ. Τα κύρια συμπεράσματα πολιτικής που μπορεί να αντληθούν από την έρευνα συγκριτικής αξιολόγησης είναι τα ακόλουθα:

- i. Υφίστανται ενδείξεις ότι, στην ΕΕ η διείσδυση του Ίντερνετ ενδέχεται να σταθεροποιηθεί κάτω από το επίπεδο των ΗΠΑ. Κρίνεται επομένως απαραίτητο να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή όσον αφορά μέτρα πολιτικής σε θέματα εναλλακτικών πλατφορμών πρόσβασης στο Ίντερνετ, όπως οι συσκευές κινητών επικοινωνιών και η ψηφιακή τηλεόραση.
- ii. Το ηλεκτρονικό εμπόριο αντιμετωπίζει ιδιαίτερες δυσκολίες. Αυξάνεται, αλλά πολύ βραδύτερα από το αναμενόμενο, ενώ φαίνεται ότι έχει κυρίως αφομοιωθεί από καθιερωμένες εταιρείες. Απαιτείται επείγουσα ανασκόπηση για τον εντοπισμό εμποδίων στην εμπέδωση και αφομοίωση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η παρούσα έρευνα συγκριτικής αξιολόγησης μπορεί να αποτελέσει την αφετηρία για καλύτερη παρακολούθηση του οικονομικού αντίκτυπου του νομικού πλαισίου.
- iii. Η ευρυζωνική τεχνολογία άρχισε με αργούς ρυθμούς και η επιλογή περιορίζεται κυρίως σε δύο πλατφόρμες. Η προσπάθεια του eEurope ώστε να υπάρξει ευρύτερη διάθεση των πλατφορμών δεν σημείωσε ιδιαίτερη επιτυχία.
- iv. Πολλά κράτη μέλη υστερούν κατά πολύ από τα ηγετικά κράτη μέλη της ΕΕ στη διείσδυση και χρήση του Ίντερνετ. Απαιτούνται περισσότερες προσπάθειες για τη γεφύρωση του χάσματος. Οι διαφορές όσον αφορά την χρησιμοποίηση Ίντερνετ και ευρυζωνικών τεχνολογιών αντικατοπτρίζουν έναν διαχωρισμό Βορρά - Νότου μέσα στην ΕΕ. Η πτυχή αυτή της κοινωνίας της πληροφορίας αντιμετωπίζεται με διαρθρωτικούς πόρους και συγκριτική αξιολόγηση σε επίπεδο περιφερειών. Για την τόνωση της πρόσβασης σε ευρυζωνικά δίκτυα και για να εξασφαλιστούν τα οφέλη από το οικονομικό δυναμικό της ηλεκτρονικής οικονομίας πρέπει να συνεχιστεί η υποστήριξη των επενδύσεων.
- v. Τα κράτη μέλη πραγματοποίησαν σημαντικές προόδους ώστε τα σχολεία να αποκτήσουν ιντερνετική σύνδεση. Ωστόσο, η αποδοτική χρήση στα σχολεία βρίσκεται ακόμα στην αρχή της. Τα κράτη μέλη πρέπει να αναβαθμίσουν σε ευρυζωνική τη σύνδεση στο Ίντερνετ, να αυξήσουν τον αριθμό των συνδεδεμένων με το Ίντερνετ υπολογιστών που διατίθενται στους μαθητές και να ενδιαφερθούν περισσότερο για τη χρήση του Ίντερνετ για εκπαιδευτικούς σκοπούς, σύμφωνα με τους στόχους που προτείνονται στην έκθεση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της άνοιξης, στη Βαρκελώνη.
- vi. Από τα αποτελέσματα της συγκριτικής αξιολόγησης προκύπτει η

---

<sup>33</sup> Επιβεβαιώνονται τα συμπεράσματα της πρόσφατης ανακοίνωσης της Επιτροπής σχετικά με τον αντίκτυπο της ηλεκτρονικής οικονομίας στις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις (COM (2001)711, Νοέμβριος 2001).

αυξανόμενη ανησυχία ως προς την ασφάλεια και υποστηρίζονται οι πολιτικές αποφάσεις που έχουν ληφθεί. Θα πρέπει να υλοποιηθεί ταχέως το ψήφισμα του Συμβουλίου σχετικά με τη σύσταση ομάδας ειδικού έργου για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο.

- vii. Αυξάνεται διαρκώς ο αριθμός όσων χρησιμοποιούν υπολογιστή κατά την εργασία, σε πολλές όμως περιπτώσεις χωρίς να διαθέτουν επίσημη κατάρτιση. Για την πλήρη αξιοποίηση του οφέλους από το Ίντερνετ πρέπει η κατάρτιση να επεκταθεί και να δοθεί στους εργαζόμενους η δυνατότητα απόκτησης ψηφιακών δεξιοτήτων, που αποτελεί επίσης σημαντικό στόχο της ευρωπαϊκής στρατηγικής για την απασχόληση.
- viii. Τα κοινωνικά μειονεκτούντα άτομα συνεχίζουν να καθυστερούν όσον αφορά πρόσβαση και κατάρτιση σε υπολογιστές. Κατά συνέπεια η 'ηλεκτρονική ένταξη' παραμένει προτεραιότητα για το σχέδιο δράσης eEurope. Η πρόσβαση σε συστήματα πληροφοριών και επικοινωνιών για άτομα με ειδικές ανάγκες θα πρέπει να αποτελέσει ιδιαίτερο μέλημα ενόψει του 2003, έτους των ατόμων με ειδικές ανάγκες.<sup>34</sup>
- ix. Η υπουργική διακήρυξη της Διάσκεψης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, από κοινού με την έρευνα συγκριτικής αξιολόγησης, θα πρέπει να δώσουν πολιτική ώθηση στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών και στον προσδιορισμό της ανάγκης για τις υπηρεσίες αυτές, σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Οι εργασίες αυτές θα πρέπει να συμπληρωθούν και με εστίαση στην αναδιοργάνωση των γραφείων διεκπεραίωσης, τη δημιουργία ηλεκτρονικών αγορών για δημόσιες προμήθειες και τις επενδύσεις σε απόκτηση νέου εξοπλισμού για τη δημόσια διοίκηση. Η Επιτροπή προτίθεται να προτείνει εντός του 2002 οδηγία που θα διευκολύνει το στόχο της ευρύτερης αξιοποίησης των πληροφοριών του δημόσιου τομέα.
- x. Σημαντική πρόοδο σημείωσε η εμπέδωση του Ίντερνετ στους γιατρούς. Σημειώνεται ζωνρό ενδιαφέρον για άμεση ηλεκτρονική πληροφόρηση σε θέματα υγείας. Η καθιέρωση ποιοτικών κριτηρίων για ιστοθέσεις συναφείς με θέματα υγείας καθώς και η παρακολούθηση της εφαρμογής τους θα συνέβαλαν στη δημιουργία εμπιστοσύνης και στην αύξηση της συναφούς προσφοράς στον παγκόσμιο ιστό.
- xi. Οι υποψήφιες χώρες θα καταστούν μέλη της ΕΕ έως το έτος 2010, έτος στόχο της στρατηγικής της Λισαβόνας. Για να μπορέσει η διευρυμένη ΕΕ να φθάσει το στόχο της Λισαβόνας πρέπει οι υποψήφιες χώρες να ενταχθούν πλήρως στη διαδικασία.<sup>35</sup>

Η παρούσα έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης αποτελεί το πρώτο μόνο βήμα μιας πορείας. Η πρόοδος δεν είναι πάντοτε μετρήσιμη σε βραχύ χρονικό διάστημα. Πρέπει να διεξαχθούν συνεχείς μετρήσεις ώστε να διαπιστωθεί η ταχύτητα της εξέλιξης. Η παρούσα έκθεση θα αποτελέσει συνεπώς σημείο αναφοράς για μελλοντικές αξιολογήσεις.

---

<sup>34</sup> Η Επιτροπή, υποστηριζόμενη από ομάδα εμπειρογνομόνων, θα υποβάλει έκθεση σχετικά με την ηλεκτρονική προσβασιμότητα έως τα τέλη του 2002.

<sup>35</sup> Το σχέδιο δράσης eEurope+, για τις υποψήφιες χώρες, που δρομολογήθηκε στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Στοκχόλμης, θα αποτελέσει αντικείμενο συγκριτικής αξιολόγησης ώστε να ελεγχθεί η πρόοδος στις υποψήφιες χώρες του προγράμματος Phare.

Η συγκριτική αξιολόγηση συνιστά μαθησιακή διαδικασία. Κατά τη διάρκειά της βελτιώθηκαν η στατιστική μεθοδολογία και οι πρακτικές μελέτες, πρέπει δε να βελτιωθούν περαιτέρω. Καθοριστικής σημασίας πλεονέκτημα της συγκριτικής αξιολόγησης eEurope έναντι άλλων μετρήσεων είναι η συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων, τα οποία ακολουθούν ενιαία μεθοδολογία σε όλες τις χώρες της ΕΕ.

Το σημείο εστίασης μετατίθεται πλέον στις πολιτικές που βρίσκονται πίσω από τα ποσοτικά αποτελέσματα. Ποια παραδείγματα συνιστούν υποδείγματα βέλτιστης πρακτικής; Πρέπει τα κράτη μέλη να αντιμετωπίσουν και να συγκρίνουν διαφορετικές μεθόδους και λύσεις. Για τη διεξοδική ανάλυση των παραδειγμάτων απαιτείται επίσης προθυμία για αλληλοδιδασκτική μάθηση.

Η συγκριτική αξιολόγηση πρέπει επίσης να τεθεί στην μακροπρόθεσμη προοπτική των στόχων που καθορίστηκαν στη Λισαβόνα για το 2010. Αρχικά, η ηλεκτρονική Ευρώπη προοριζόταν ως βραχυπρόθεσμο μέτρο. Θεωρήθηκε ότι ήταν απαραίτητος ένας άμεσος, αδιαμεσολάβητος αντίκτυπος. Όπως προκύπτει από τη συγκριτική αξιολόγηση, η τεχνολογία μπορεί να έχει ταχείς ρυθμούς, η διείσδυση στο Ίντερνετ μπορεί να είναι εκρηκτική, για τις αλλαγές στην κοινωνία απαιτείται όμως περισσότερος χρόνος. Είναι αναγκαίες οργανωτικές μεταβολές, αλλαγή νοοτροπίας, εκσυγχρονισμός των κανονιστικών ρυθμίσεων, διαφορετική συμπεριφορά των καταναλωτών, καθώς και πολιτικές αποφάσεις.

Όταν δρομολογήθηκε αρχικά η πρωτοβουλία eEurope, προβλεπόταν ως δράση για την ταχεία επίτευξη της ηλεκτρονικά συνδεδεμένης Ευρώπης. Η δράση υπήρξε παντού επιτυχής και συνέβαλε στη σύνδεση πάρα πολλών ατόμων και των περισσότερων εταιρειών. Η συγκριτική αξιολόγηση σημείωσε νέα προβλήματα σε σχέση με τη χρήση: οι συνδέσεις είναι πολύ αργές και απαιτείται η ευρυζωνική τεχνολογία ώστε να ενθαρρύνει την εμφάνιση νέων υπηρεσιών και να συμβάλει στην επιτάχυνση της αύξησης του ηλεκτρονικού εμπορίου· τα σχολεία είναι συνδεδεμένα αλλά το Ίντερνετ δεν αποτελεί ακόμα μέρος της παιδαγωγικής διαδικασίας· η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ακόμα μακρά πορεία να διανύσει έως ότου καταστούν δυνατές οι ηλεκτρονικές συναλλαγές. **Τα ευρήματα αυτά συνηγορούν ότι η πρωτοβουλία eEurope θα πρέπει να συνεχιστεί και μετά το 2002, εστιαζόμενη περισσότερο στην αποτελεσματική χρήση και διάθεση του Ίντερνετ,** σύμφωνα με την έκθεση της άνοιξης.

Όλα αυτά είναι χρονοβόρα και το 2010 δεν είναι μακριά. Πρέπει να ενισχυθεί η αντίληψη της ηλεκτρονικής Ευρώπης ώστε να συμπεριλάβει περισσότερα θέματα από την πλευρά της ζήτησης, όπως η ευαισθητοποίηση, η εμπιστοσύνη, η ασφάλεια και οι δημόσιες υπηρεσίες με σκοπό το άνοιγμα του δρόμου για την επίτευξη του στόχου του 2010.